

LETICIA WOSS

**PROPOSTA PARA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA
QUALIDADE COM BASE NAS DIRETRIZES DA NBR ISO 9001:2008 NA
UNIDADE DE DIETAS ENTERAIS E LACTÁRIO DO HOSPITAL REGIONAL
INFANTIL EM CAMPO LARGO.**

**Projeto técnico apresentado à
Universidade Federal do Paraná para
obtenção do título de especialista em
Gestão da Qualidade.**

Orientadora: Prof^a. Elizangela Camargo.

CURITIBA

2010

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	4
JUSTIFICATIVA.....	6
METODOLOGIA.....	7
1. A EMPRESA – HOSPITAL REGIONAL INFANTIL DE CAMPO LARGO - DR. WALDEMAR MONASTIER.....	8
1.1 UNIDADE DE DIETAS ENTERAIS E LACTÁRIO – UDEL.....	10
2.0 REVISÃO TEÓRICA.....	14
2.1 Conceitos Da Qualidade.....	14
2.2 Sistemas de Gestão da Qualidade.....	15
2.3 NBR ISO 9001:2008.....	18
2.4 Padronização para o Controle da Qualidade.....	20
3. DIAGNÓSTICO COM BASE NA NBR ISO 9001:2008.....	23
4. PROPOSTA.....	29
5. RESULTADOS ESPERADOS	37
CONCLUSÃO.....	38
REFERÊNCIAS.....	39
ANEXOS.....	42

INTRODUÇÃO

Atualmente as empresas buscam a melhoria de seus processos e contam com as entidades e organizações especializadas em certificá-las e adequá-las a todos os requisitos necessários para sua certificação na gestão da qualidade. Essas entidades como a Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, juntamente com a International Organization for Standardization – ISO, ou Organização Internacional para Padronização servem, primeiramente como guia para que as empresas tenham uma referência e uma norma a seguir, um guia para a empresa olhar para si mesma de maneira holística e servem também, de maneira não menos importante, para ostentar e fazer seu próprio marketing no mercado competitivo.

No Brasil a norma ISO, com sua série 9000 é desejada por muitas organizações e ter sua certificação aprovada significa que a organização conseguiu se adequar às exigências, mudou sua maneira de gerir e teve todos os seus processos voltados para a qualidade.

O lactário é a unidade responsável pela confecção de fórmulas destinadas a alimentação infantil e atualmente, em grande parte dos hospitais, também pela dieta enteral, devendo o produto final, estar isento de risco de provocar infecções. Isto exige condições higiênicas extremamente seguras para o preparo desta alimentação, que só serão alcançadas com um correto planejamento da área física, estabelecimento de uma política de recursos humanos e elaboração, cumprimento e supervisão de rotinas.

Assim, este projeto pretende analisar a rotina de trabalho da Unidade de Dietas Enterais e Lactário do Hospital Regional Infantil de Campo Largo (UDEL/HRI), verificando como esta pode ser melhorada com o intuito de certificar esta unidade e seus procedimentos, devido aos altos riscos que os mesmos envolvem, especialmente em relação à contaminação dos pacientes.

A padronização de rotinas, e, conseqüentemente, certificação de qualidade, tornará a Unidade de Dietas Enterais e Lactário do Hospital Regional Infantil um espaço de referência dentro do Estado, além de modelo para obtenção da certificação e dos benefícios oriundos da aplicação desta metodologia para os hospitais particulares.

O objetivo geral deste projeto é propor diretrizes para a implantação de um sistema de gestão da qualidade com base nas diretrizes da NBR ISO 9001:2008 na Unidade de Dietas Enterais e Lactário do Hospital do Trabalhador.

E os objetivos específicos são:

Diagnosticar a situação atual da empresa em termos de sistema de gestão da qualidade;

Mapear os processos da organização;

Relacionar quais procedimentos deverão ser documentados além dos requeridos pela norma;

Propor uma padronização para a documentação;

Propor ações para implementação do sistema de gestão;

JUSTIFICATIVA

Em decorrência da grande competitividade gerada pelas transformações mundiais, e das mudanças que se operam todos os dias, as empresas necessitam estar atentas as inovações e procurar adaptar-se na tentativa de sustentar sua posição frente à concorrência.

A falta de qualidade é um dos grandes obstáculos para o crescimento de empresas de qualquer setor e a gestão da qualidade imediatamente nos remete a melhoria de processos, abertura de novas fronteiras, redução de custos, maior competitividade, diminuição de defeitos, e, acima de tudo, a satisfação do cliente.

Assim, a certificação de qualidade tem se tornado uma constante no meio empresarial e se faz necessária na busca de alternativas e medidas para tornar as rotinas administrativas e os processos mais eficientes e rápidos, e, em contrapartida, reduzir ou anular os defeitos ou o retrabalho. A padronização de rotinas, e, a certificação de qualidade torna as empresas mais competitivas e mais rentáveis. Segundo Oliveira a qualidade total é “a capacidade de um produto ou serviço de satisfazer – ou suplantando – as necessidades, exigências e expectativas dos clientes externo e interno das empresas”. (OLIVEIRA, 2006, p.183)

A gestão da qualidade permite que as organizações revejam seus conceitos, sua forma de trabalhar, produzir e gerir e busquem a qualidade de forma integrada, tendo assim, a certificação de qualidade, como consequência natural de seu novo estilo de trabalho.

Dessa forma, este trabalho justifica-se pelo pioneirismo, tornando-se referência para aplicações futuras, além de tratar-se de um projeto inédito na saúde pública, daí sua importância para a empresa, pois é o primeiro processo de certificação em uma Unidade de Dietas Enterais / Lactário em hospitais públicos no Estado do Paraná.

METODOLOGIA

Para os fins deste trabalho será utilizado o método de pesquisa do tipo exploratória com procedimentos de pesquisa de campo e de gabinete.

A pesquisa exploratória é um trabalho preliminar para qualquer tipo de pesquisa, pois é através dela que são descobertas as primeiras informações sobre o tema a ser pesquisado, pois esta tem por finalidade principal desenvolver, esclarecer e modificar idéias e conceitos, de forma a tornar mais explícito o tema ou construir hipóteses a seu respeito (MATTAR, 1999).

Para levantar informações preliminares sobre o assunto foi utilizada a pesquisa bibliográfica e documental, com consulta a fontes primárias, como arquivos públicos e também fontes secundárias, ou seja, a bibliografia disponível sobre o tema a ser trabalhado (ANDRADE, 1998). Bem como os materiais disponibilizados durante o curso e a bibliografia indicada pelos professores, além da rotina e dos Procedimentos de Operação Padrão (POPs).

A pesquisa de campo será realizada dentro da UDEL/HT para verificar a aplicação da rotina e dos POPs e da observação direta da produção e avaliação da estrutura física e de todas as etapas de produção do lactário.

1. A EMPRESA – HOSPITAL REGIONAL INFANTIL DE CAMPO LARGO - DR. WALDEMAR MONASTIER

O Hospital Regional Infantil de Campo Largo - Dr.Waldemar Monastier (HRI) é um hospital público e regional, especializado no atendimento de crianças e adolescentes, será referência estadual para atendimento de média e alta complexidade em pediatria. Localizado em Campo Largo, região metropolitana de Curitiba, facilita o acesso aos pacientes do interior do Estado.

Inaugurado em dezembro de 2009, o hospital atende casos de média e alta complexidade e para tanto disponibiliza Unidade de Tratamento Intensivo (UTI), Unidade de Cuidados Intermediários (UCI), Centro Cirúrgico e atendimento ambulatorial em diversas especialidades:

Nutrição – Responsável por garantir uma alimentação equilibrada e segura aos pacientes, contribuindo para melhorar o seu tratamento e recuperação.

Fisioterapia – Auxilia na prevenção e tratamento de problemas motores e respiratórios. Tem como objetivo evitar o acúmulo de catarro nas vias aéreas e no pulmão e melhorar a respiração, além de tratar e prevenir alterações musculares.

Psicologia – Acolhem e trabalham as emoções das crianças, adolescentes e seus familiares – seus medos, ansiedades, dificuldades, agressividade – e as diversas mudanças que podem ocorrer no seu comportamento durante sua passagem pelo HRI.

Serviço Social - Realizam o acolhimento das famílias. Prestam orientações sobre direitos e deveres e encaminhamento para obtenção de benefícios ou acesso a serviços que auxiliam no tratamento do paciente e na rotina da família.

Farmácia – Integra a estrutura de organização hospitalar. O serviço é responsável por administrar o estoque de medicamentos e de promover o fornecimento da dosagem prescrita pelo clínico aos pacientes internados no HRI. O serviço funciona diariamente, 24 horas.

Laboratório de análises clínicas – O laboratório do HRI está sendo estruturado com uma equipe técnica especializada que busca oferecer um serviço eficiente e de qualidade, atuando 24 horas. É um serviço imprescindível para o pleno funcionamento do hospital, uma vez que auxilia no diagnóstico clínico. Além de, em

alguns casos, detectar a presença de uma patologia antes que ocorra a manifestação clínica, proporcionando um tratamento precoce e melhor prognóstico.

Hemoterapia - O serviço de Hemoterapia do HRI conta com uma Agência Transfusional vinculada ao Centro de Hematologia e Hemoterapia do Paraná (HEMEPAR). Na Agência são realizados exames pré-transfusionais e de prova cruzada com a finalidade de fornecer hemocomponente compatível com o sangue do paciente, internado no HRI, que necessita de transfusão.

Cardiologia – especialidade que se ocupa do diagnóstico e tratamento das doenças que acometem o coração bem como os outros componentes do sistema.

Cirurgia pediátrica – especialidade que se ocupa do tratamento cirúrgico de doenças que acometem indivíduos desde o período da vida fetal até o início da idade adulta.

Cirurgia plástica – a cirurgia plástica reparadora tem como objetivo corrigir lesões, defeitos congênitos ou adquiridos.

Hematologia – é a especialidade que trata de doenças ligadas ao sangue.

Nefrologia – é a especialidade médica que se ocupa do diagnóstico e tratamento clínico das doenças do sistema urinário.

Neuropediatria – especialidade médica dedicada às doenças ou disfunções do sistema nervoso e do sistema muscular que se manifestam na criança ou na adolescência.

Oftalmologia – especialidade que investiga e trata as doenças relacionadas com a visão e com os olhos e seus anexos.

Otorrinolaringologia – é a especialidade responsável pelo trato de ouvidos, nariz e garganta.

Pneumologia – é a especialidade que se ocupa das doenças pulmonares e do trato respiratório.

O Hospital tem capacidade para atender, gratuitamente, até seis mil crianças por mês, entre consultas de emergência e de rotina, o atendimento humanizado é o principal diferencial do hospital, assegurando maior proximidade entre o paciente e acompanhante e proporcionando segurança ao mesmo. Assim, torna-se indispensável assegurar também a qualidade dos processos ligados ao atendimento destes pacientes, especialmente no que se refere a segurança alimentar e nutrição, campo no qual está inserida a Unidade de Dietas Enterais e Lactário.

1.1 UNIDADE DE DIETAS ENTERAIS E LACTÁRIO – UDEL

O lactário é a unidade responsável pela confecção de fórmulas destinadas a alimentação infantil e atualmente, em grande parte dos hospitais, também pela dieta enteral, devendo o produto final, estar isento de risco de provocar infecções. Isto exige condições higiênicas extremamente seguras para o preparo desta alimentação, que só serão alcançadas com um correto planejamento da área física, estabelecimento de uma política de recursos humanos e elaboração, cumprimento e supervisão de rotinas.

A unidade de lactário requer uma distribuição da área física que possa minimizar riscos de contaminação de alimentos preparados, armazenados e distribuídos por este serviço. Deve estar situado em local afastado das áreas de risco de contaminação, próximo ao berçário e pediatria para facilitar o transporte.

Segundo as Normas para Projetos Físicos de Estabelecimentos Assistenciais de Saúde, tanto o Lactário quanto a Nutrição Enteral necessitam de áreas para lavagem (recepção, lavagem e esterilização de recipientes) e preparo (preparo de fórmulas, envase e distribuição), e ainda, uma ante-sala para que o profissional possa preparar-se antes de iniciar seu trabalho. O local deve ser provido de sistema de ventilação adequada e caso haja janelas, estas devem ser protegidas com telas.

Ante-sala: destinada a paramentação e lavagem das mãos do funcionário. Deve conter pia e de preferência torneira que não permita o toque das mãos, papel toalha, escovas para unhas de uso único e sabonete líquido com ação germicida em dispensadores adequados.

Área de higienização: destinada à limpeza, sanitização e esterilização prévia de frascos. A comunicação com a área de preparo deve ser feita através de guichês. Produtos enzimáticos podem ser utilizados para a lavagem dos artigos devendo-se estabelecer um fluxo simplificado para não haver recontaminação da solução sanitizante e dos materiais retirados da solução. A pia em que foram lavados os artigos deve ser limpa a cada uso.

Área de Produção: destina-se apenas à confecção / manipulação de fórmulas previamente estabelecidas. Nesta área é fundamental a aplicação de barreiras contra contaminação, incluindo avental de mangas longas, gorro e máscara com

filtro de boa capacidade. É imprescindível a vigorosa lavagem das mãos antes de iniciar a manipulação das fórmulas, podendo-se até realizar degermação.

A reciclagem dos funcionários, o exame de saúde periódico, a identificação e tratamento de funcionários com patologias secretantes de orofaringe, lesões descamativas de pele e diarreia são aspectos importantes a serem observados. Os exames microbiológicos de rotina devem ser evitados, a não ser em situações de elucidação de surtos.

A limpeza rigorosa de mamadeiras e outros frascos, bem como utensílios e equipamentos, deve ser considerada uma etapa fundamental para assegurar a garantia de qualidade das preparações.

A estratégia do sistema de produção da Unidade de Dietas Enterais e Lactário do Hospital do Trabalhador consiste no processo de transformação dos insumos em dietas adequadas para cada paciente, as fórmulas lácteas em pó em leite pronto para o consumo dos lactentes internados, e as dietas enterais para os pacientes que necessitam de alimentação via sonda ou suplementação alimentar, ou seja, os usuários destes produtos. Assim a adição de valor neste caso está relacionada com o tipo específico para cada paciente, atendendo suas necessidades especiais, bem como na redução dos riscos de contaminação por produtos que os acompanhantes poderiam trazer de fora do hospital, pois cada dieta tem padrões específicos de diluição, horário de preparo e de distribuição. Este sistema de produção pode ser classificado como um sistema de produção por encomenda, pois a produção só é iniciada quando a UDEL recebe uma prescrição nutricional, adequada individualmente ao paciente.

O preparo da fórmula infantil modificada em pó e da nutrição enteral envolve processos bem semelhantes, devendo ser implantadas rotinas e procedimentos, para cada etapa do processo, que assegurem e comprovem a qualidade microbiológica do produto final.

No Brasil, o preparo da nutrição enteral é regido pela resolução RDC nº 63 de 6 de julho, 2000, porém não há uma resolução específica para a área do lactário. Por esse motivo, a implantação do Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) no lactário de um hospital é de grande importância, pois se baseia na análise das diversas etapas de produção de alimentos, identificando e avaliando os perigos e sua probabilidade de ocorrência, determinando medidas

preventivas para controlá-los com base em pontos críticos de controle (SILVA, 1995).

O lactarista é o profissional responsável pela execução operacional das atividades que envolvem o recebimento e armazenamento de produtos, produção, envase e distribuição de fórmulas lácteas, higienização de mamadeiras, utensílios e equipamentos de utilização na produção (CARNEIRO, 1992).

De acordo com Carneiro (1992) e Maschietto (2005) o preparo de fórmulas lácteas deve seguir a seguinte rotina: após a higienização da área, dos equipamentos e utensílios, é efetuada a separação dos ingredientes/materiais, higienização das mãos e paramentação que deve ocorrer da seguinte forma:

- higienizar as mãos e antebraço;
- colocar touca descartável;
- vestir sobre o uniforme o avental limpo;
- colocar a máscara descartável;
- higienizar as mãos novamente.

A utilização de luvas é indicada para a manipulação de alimentos prontos para o consumo que já sofreram tratamento térmico, para o preparo e manipulação de alimentos que não sofrerão tratamento térmico e manipulação de frutas e vegetais que já foram higienizados. Devem ser trocadas a cada troca de procedimento.

Deve ser reforçada a recomendação de se lavarem as mãos sempre que estiverem visivelmente sujas e as situações para a utilização do gel alcoólico.

O processo de produção das fórmulas lácteas com ou sem mucilagens, complementos e envase de leite materno com ou sem fortificante segue os passos a seguir:

1. checagem das etiquetas de identificação das formulações/leite materno conforme lista de ordem de produção, alterando se necessário;
2. cálculo da quantidade total de cada tipo de fórmula a ser preparada, conforme lista da pediatria, dos berçários e da UTI neonatal, conforme indicado no receituário do lactário;
3. preenchimento do formulário de controle de lote de produção de fórmulas lácteas para rastreamento;
4. pesagem dos ingredientes necessários para iniciar a diluição;

5. envase das formulações, conferindo o volume com o previsto na etiqueta, seguindo a ordem de preparo:

- I. formulações autoclaváveis;
- II. formulações não-autoclaváveis;
- III. leite materno com adição de fortificante.

As formulações lácteas que poderão sofrer o processo de esterilização terminal são colocadas em autoclave e confecciona-se, em toda produção, uma mamadeira teste para acompanhamento da temperatura durante o processo de autoclavagem e resfriamento.

O tratamento térmico utilizando autoclave em formulações infantis modificadas visa a garantia da qualidade da sua utilização em ambiente hospitalar, permitindo utilização em 24 horas sob refrigeração (CARNEIRO, 1992).

Os processos direcionados pelas normas técnicas e regulamentos técnicos são de suma importância para nortear as atividades, assegurando que os serviços atendam uniformemente às exigências, garantindo assim a segurança e qualidade do produto final.

Tendo em vista o objetivo das preparações realizadas na unidade e sabendo-se a fragilidade da clientela atendida em um hospital, o controle de qualidade é de fundamental importância, a fim de garantir a inocuidade do produto final, assegurando o risco nulo de contaminação dos mesmos neste aspecto.

Em uma instituição, a qualidade pode ser resultado não apenas de ações que objetivam atender às expectativas dos clientes, mas também de um conjunto de procedimentos, processos, controles e estratégias que proporcionam a efetiva realização do trabalho com excelência de qualidade e eficiência.

2. REVISÃO TEÓRICA

2.1 Conceitos da Qualidade

De acordo com Cruz (2002) até alguns anos depois da Segunda Guerra Mundial, o conceito de qualidade não era preocupação para as organizações, principalmente nos Estados Unidos, que possuía uma economia estável e não passava por problemas físicos gerados pela guerra devastadora, não havia outra atenção senão consumir os bens produzidos. Entretanto, os países arrasados pelo conflito tinham muita dificuldade em competir e seus produtos não eram considerados bons, como foi o caso do Japão.

Surge neste cenário o Dr. Edwards Deming, estudioso e estatístico americano que é convidado para ir até o Oriente ensinar aos japoneses como melhorar a qualidade de seu sistema de produção e os produtos, embora na América do Norte seu nome ainda fosse desconhecido, a partir daí a expressão “qualidade” passa a ser empregada no contexto empresarial de produção e prestação de serviços. (CRUZ, 2002).

Com o advento da qualidade iniciada no Japão e sua divulgação, o termo qualidade passou a ser conhecido também como requisito de equiparação das empresas e ganhou normatização, ou seja, foram criadas várias normas e procedimentos para garantir a qualidade e acabaram por se tornar mundialmente conhecidas.

Para Juran & Gryna (1991, p.11), a palavra qualidade possui múltiplos significados e dentre esses significados os mais importantes são: “a qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma proporcionam a satisfação do cliente”. Há ainda a definição de qualidade como: “a ausência de falhas”. “Qualidade é um conjunto de atividades através das quais se atinge a adequação do produto ou do serviço ao uso, não importando em que parte da organização estas atividades são executadas” (JURAN, 1991, p.16 *apud* PALADINI, 1995, p. 44).

Para Paladini (1995, p.17-18) “...a qualidade deve ser gerada a partir do processo produtivo... a gestão da qualidade no processo pode ser definida, de forma

sucinta, como o direcionamento de todas as ações do processo produtivo para o pleno atendimento do cliente”.

No Brasil a norma ISO, com sua série 9000 é almejada por muitas organizações e obter sua certificação significa que a organização se adequou às exigências, além de inovar seu modo de gerenciar os processos para a qualidade.

Dessa forma, as rotinas administrativas e seus processos tornam-se indispensáveis ao bom funcionamento e administração da empresa, e a padronização destes são requisitos básicos para empresas que possuem como meta principal a gestão da qualidade e a certificação de qualidade.

2.2 Sistemas de Gestão da Qualidade

A Gestão da Qualidade visa melhorar de modo contínuo o desempenho organizacional, possibilitando alcançar vantagens competitivas e auxiliando na sobrevivência das empresas. Estes resultados podem ser obtidos com o aumento da qualidade, com o crescimento da satisfação dos clientes e viabilizando maior lucro e participação nos mercados (CAMPOS, 1999). Para o autor, a principal preocupação de uma empresa deve ser a satisfação das necessidades das pessoas afetadas pela sua existência, ou seja, seus *stakeholders*.

Entre as formas como estas pessoas são afetadas, inclui-se a satisfação com a qualidade intrínseca do produto ou o uso de um determinado serviço, o respeito ao ser humano e a lucratividade. Um produto pode ter bom desempenho em algumas dimensões, e ser falho em outras. Para uma melhor compreensão da qualidade dos produtos, Garvin (2002), propõe o uso de oito dimensões: desempenho, características, confiabilidade, conformidade, durabilidade, atendimento, estética e qualidade percebida. Assim, entender os anseios, as necessidades, e o relacionamento das dimensões da qualidade sob a ótica do consumidor torna-se essencial.

Um dos princípios para a implantação de um sistema de gestão da qualidade é a chamada abordagem de controle de processo que Campos (1992) classifica como a essência do gerenciamento em todos os níveis hierárquicos da empresa e

afirma que esse gerenciamento deve ser participativo, criando condições para que cada empregado possa assumir suas próprias responsabilidades.

Definindo processo como o conjunto de causas que provocam um ou mais efeitos, Campos (1992) defende que, em uma empresa, cada pessoa deve ter autoridade sobre o seu processo, responsabilidade sobre os resultados deste processo e, naturalmente, itens de controle, sem os quais não é possível gerenciar, pois estes medem, entre outras coisas, a qualidade e o custo dos seus efeitos.

Como base para o gerenciamento o autor aponta a padronização do trabalho, sem a qual se torna impossível promover o treinamento das pessoas envolvidas no processo, pois, segundo ele, não existe controle sem padronização e a falta de padronização pode conduzir a variações na produtividade do servidor, na qualidade do serviço, no custo, etc.

Para Colenghi (2003), existem duas grandes razões para se beneficiar da normatização – a quantitativa e a qualitativa. Quantitativamente as empresas melhoram a qualidade de seus produtos e serviços, passam a usar adequadamente seus recursos financeiros, tecnológicos e humanos, padronizam sua produção, evita acidentes, facilita o treinamento e desenvolvimento das pessoas, dentre outros. Qualitativamente a empresa também logra êxito, uma vez que reduz seus desperdícios e custos, padroniza os equipamentos, há o aumento da produtividade, controle de processos, e, conseqüentemente, o cumprimento de metas e objetivos.

O gerenciamento da rotina do trabalho possibilita às empresas melhorar sua organização por meio do cumprimento de padrões e implementação de indicadores, entre outras ações, atuando nas causas dos desvios (INDG, 2007). Este gerenciamento pode ainda utilizar-se da metodologia MASP – Método de Análise e Solução de Problemas. O MASP consiste na utilização do PDCA (Plan, Do, Check e Action) e das ferramentas da qualidade para a solução dos problemas. Segundo Aguiar (2002), a utilização do PDCA e das ferramentas da qualidade aliadas ao conhecimento técnico das pessoas permite atingir as metas com maior eficácia e eficiência. Logo, a qualidade está muito ligada ao produto e a sua capacidade de performance, de suprir as expectativas do consumidor e gerar um diferencial competitivo (WANG, 2005).

A gestão da qualidade possui doze fundamentos para sua excelência e segundo a Fundação Nacional da Qualidade, FNQ, “são os critérios essenciais que definem uma gestão como qualidade”. Os doze critérios para a excelência são:

- 1 - Visão sistêmica: entendimento das relações de interdependência entre os diversos componentes de uma organização, bem como entre a organização e o ambiente externo;
- 2 - Aprendizado organizacional: busca e alcance de um novo nível de conhecimento, por meio de percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de experiências, alterando princípios e conceitos aplicáveis a práticas, processos, sistemas, estratégias e negócios, e produzindo melhorias e mudanças na organização;
- 3 – Proatividade: capacidade da organização de se antecipar às mudanças de cenários e às necessidades e expectativas dos clientes e das demais partes interessadas;
- 4 – Inovação: implementação de novas idéias geradoras de um diferencial competitivo;
- 5 - Liderança e constância de propósitos: comprometimento dos líderes com os valores e princípios da organização; capacidade de construir e implementar estratégias e um sistema de gestão que estimule as pessoas a realizar um propósito comum e duradouro;
- 6 - Visão de futuro: compreensão dos fatores que afetam o negócio e o mercado no curto e no longo prazo, permitindo o delineamento de uma perspectiva consistente para o futuro desejado pela organização;
- 7 - Foco no cliente e no mercado: conhecimento e entendimento do cliente e do mercado, visando à criação de valor de forma sustentada para o cliente e maior competitividade nos mercados;
- 8 - Responsabilidade social: atuação baseada em relacionamento ético e transparente com todas as partes interessadas, visando ao desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para futuras gerações, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais;
- 9 - Gestão baseada em fatos: tomada de decisões com base na medição e análise do desempenho, levando-se em consideração as informações disponíveis, incluindo os riscos identificados;
- 10 - Valorização das pessoas: compreensão de que o desempenho da organização depende da capacitação, motivação e bem-estar da força de trabalho e da criação de um ambiente de trabalho propício à participação e ao desenvolvimento das pessoas;

11 - Abordagem por processos: compreensão e gerenciamento da organização por meio de processos, visando à melhoria do desempenho e à agregação de valor para as partes interessadas; e

12 - Orientação para resultados: compromisso com a obtenção de resultados que atendam, de forma harmônica e balanceada, às necessidades de todas as partes interessadas na organização.

Para Valls (2004), a qualidade precisa ser administrada, uma vez que não acontece por acaso e tampouco sozinha. Efetivamente, deve envolver cada pessoa que atua no processo e ser aplicada em toda a organização. Dessa forma, uma vez convencionada a necessidade da empresa em certificar-se como “empresa que produz e atende ao cliente com qualidade” toda sua estrutura deve ser informada quanto à decisão e todos devem estar conscientes dessa necessidade e caminhar juntos para o objetivo comum de se ter processos normatizados e a implantação de um programa de qualidade, que oferecerá à empresa condições para a certificação de qualidade.

2.3 NBR ISO 9001:2008

A ISO 9001 é uma norma que define requisitos no âmbito da gestão empresarial, ela não define quais devem ser as características do seu produto ou qual o nível de ruído ideal no ambiente de trabalho, por exemplo. São apresentadas exigências na administração com um objetivo principal: gerenciar os requisitos do cliente para que o entendimento e atendimento desses requisitos sejam eficazes. De forma geral a organização vai precisar levantar os requisitos do cliente, controlar documentos e registros, realizar medições, manter indicadores, propor melhorias no processo, e mais um conjunto de mudanças que vão impactar a forma como a organização é gerenciada. Se uma empresa é administrada atendendo os requisitos da ISO 9001, é bem provável que um profissional que conheça a norma saiba de grande parte das rotinas de trabalho dessa organização, então, ao ser admitido por uma empresa certificada ISO 9001 já vai começar na frente daqueles que não a conhecem.

O grande objetivo da norma é fazer com que as organizações atendam os requisitos do cliente. A idéia é ótima, só existe mercado se existir necessidades, se existem necessidades existem requisitos e para a organização ter sucesso no mercado deve identificar, monitorar e atender os requisitos do cliente (CRUZ, 2002).

Os oito princípios da ISO 9001 são:

- 1 - Foco no Cliente;
- 2 - Liderança entre objetivos comuns;
- 3 - Envolvimento de todos;
- 4 - Abordagem de processos;
- 5 - Considerar o impacto de decisões em outros processos;
- 6 - Melhoria Contínua;
- 7 - Decisão baseada em dados;
- 8 - Benefícios mútuos entre clientes e fornecedores;

A família ABNT NBR ISO 9000 é composta pela ISO 9000:2005 – Sistema de Gestão da Qualidade, Fundamentos e Vocabulário; ISO 9001:2008 – Sistema de Gestão da Qualidade, Requisitos e ISO 9004:2009 – Sistema de Gestão da Qualidade, Diretrizes para Melhoria de Desempenho.

A 9001 é a norma que define os requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade, é através da dela que a organização poderá se preparar para uma certificação.

A norma ISO 9001:2008 está agrupada da seguinte forma: Introdução; Escopo; Referência Normativa; Termos e definições; Sistema de Gestão da Qualidade; Responsabilidade da Direção; Gestão de Recursos; Realização do Produto; Medição, análise e melhoria.

A estrutura da norma segue as etapas da metodologia PDCA de melhoria contínua.

As empresas podem ainda contratar auditores da qualidade que poderão, após uma auditoria de certificação, avaliar o Sistema de Gestão da Qualidade e emitir um certificado. Este é o grande objetivo das empresas, seja por diferencial competitivo e marketing, ou por exigência de clientes, o importante é que a empresa tenha em mente que os requisitos existem para trazer benefícios para a organização e seus clientes independente de existir um certificado ou não.

2.4 Padronização para o Controle da Qualidade

Para Campos (1992) a padronização é considerada a mais fundamental das ferramentas gerenciais e as grandes empresas enfrentam problemas causados por operários que executam a mesma tarefa de forma diferente, nesse caso, padronizar os processos seria definir e discutir até encontrar melhor procedimento a ser adotado, treinar as pessoas e assegurar a execução das tarefas conforme definido, padronizando desta forma o trabalho de vários turnos. No entender de Campos (1992), a padronização de processos das empresas é em sua grande parte “voluntária”, pois as pessoas estabelecem o procedimento e o cumprem, entretanto, sua alteração é possível e até incentivada para melhorar os processos.

Quando uma empresa não está completamente padronizada é conduzida a implantar esse processo para evitar problemas ocasionados pela falta da unificação de procedimentos. A busca de perfeição na padronização não ocorrerá no início de sua implantação, pois poderia comprometer o processo. A perfeição só será atingida ao longo de meses e anos pelo gerenciamento através do PDCA, onde os padrões serão revistos e as falhas corrigidas. A perfeição da padronização só será atingida com um trabalho paciente e de melhoria contínua, passo a passo, baseada no estabelecimento e revisão dos padrões adotados. Para empresas não completamente padronizadas é recomendado, segundo Campos (1992) as seguintes etapas:

- Comprometimento da diretoria com a padronização que deverá ser preparada pela diretoria e disseminada pelos subordinados.
- Programa de implantação do programa de padronização (5 anos) através do Comitê de Direção de Padronização e dos Escritórios de Padronização. Condução um “Shake down” em cada departamento, tendo como finalidade priorizar a padronização;
- identificar a situação atual da padronização;
- Avaliar a situação atual em relação às empresas concorrentes;
- Determinar os padrões mais prioritários de cada departamento e designar responsáveis apropriados para o estabelecimento dos padrões.
- Discutir o esboço dos padrões com cada subordinado para avaliar o conteúdo.

- Se o padrão afeta outros departamentos ou seções, circular o esboço para obter uma pré-concordância e coordenação.
- Submeter o padrão assim consensado e coordenado ao seu superior para aprovação do conteúdo.
- Enviar para o escritório de padronização para numeração, distribuição e arquivo.
- Avaliar periodicamente a eficácia da padronização e manter, se possível, uma revisão a cada 2 anos.

Para Cury (2000) a definição de um processo é uma série de tarefas ou etapas que recebem insumos, tais como, materiais, informações, pessoas, métodos e máquinas, que geram produto físico, ou serviço.

Moura (1997, p.29) define processo “como um conjunto de atividades sequenciais e correlatas que agregam valor ao produto” e defende o seu gerenciamento através da análise dos fatos, tendo como base informações que possibilitem o controle desses processos, com a participação das pessoas envolvidas, para definição de ações de ajustes se os resultados forem distintos das metas estabelecidas.

Para Trigueiro (2001), o controle da qualidade com ênfase no controle de processos, engloba toda a produção desde o projeto até o acabamento, com o objetivo de obter a qualidade nos processos de produção e alcançar zero de defeito.

Diz ainda o autor que esse conceito evoluiu para a garantia da qualidade que, segundo ele, consiste na sistematização, através de normas escritas, das atividades desenvolvidas em cada etapa do processo produtivo, necessárias à garantia de boa e uniforme qualidade aos produtos e serviços, e, que estas normas devem ser organizadas em manuais de qualidade das organizações.

Definindo processo como o conjunto de ações ou atividades pré-determinadas com o objetivo de gerar produtos ou serviços que atendam às necessidades dos clientes/usuários, Trigueiro (2001) classifica como processo tanto a organização, quanto os setores que compõem sua estrutura e as suas atividades (fins e meios), pois ela recebe insumos e os transforma em produtos/serviços para atender as necessidades dos clientes. Para ele, uma pessoa, ao executar uma tarefa qualquer, também pode ser associada ao conceito de processo.

Cardoso e Luz (2005) salientam a estreita ligação existente entre gestão de qualidade e gestão da informação, tendo em vista a constatação de que a existência de uma depende da realização da outra. Afirmam ainda estes autores que a

implantação do sistema de qualidade tem como objetivo específico, buscar o controle e à melhoria contínua dos processos de trabalho para uma crescente satisfação de seus clientes e que o controle dos fluxos de informação tem papel decisivo no desenvolvimento dos processos de trabalho em um sistema de gestão de qualidade.

A abordagem de processo é o controle dos procedimentos, que envolve uma visão sistêmica da organização, onde as atividades desenvolvidas utilizam recursos para transformar insumos (entradas) em produtos (saídas). Ao sistema de gestão da qualidade cabe organizar os processos, documentá-los e buscar sua melhoria constante. Logo, se a palavra chave é o controle e se não há controle dos processos de trabalho sem informação; portanto, não há sistema de gestão de qualidade sem controle de informação (CARDOSO E LUZ, 2005).

3. DIAGNÓSTICO COM BASE NA NBR ISO 9001:2008

Ao analisar a rotina da UDEL-HRI foi possível observar que a mesma atende parcialmente os requisitos da norma NBR9001:2008, sendo possível notar algumas falhas já na abordagem do processo citada na norma, pois a rotina descrita no papel não é atendida na prática, desconsiderando a importância da esterilidade deste ambiente para a qualidade dos produtos elaborados no mesmo, bem como a falha em medições objetivas do mesmo.

Ao analisar os documentos existentes nota-se que estes são válidos e específicos desta unidade, porém o método de armazenamento não condiz com as necessidades dos dados posteriormente, os arquivos não estão interligados e dentro da unidade todas as anotações são manuais, sendo que o processo de digitalização das mesmas depende da nutricionista responsável pelo setor que nem sempre tem disponibilidade imediata para tanto.

Um meio de analisar criticamente o processo é através do livro de ocorrências dos lactaristas, no qual observam-se as descrições dos principais problemas enfrentados na rotina de trabalho e os setores nos quais elas ocorrem, normalmente o que acontece é a falha no momento de envio dos mapas de solicitação das dietas para os pacientes, e a ausência de comunicação quando estes são remanejados ou recebem alta, fato que gera um desperdício de tempo e materiais e aparentemente não tem uma solução eficaz.

Os recursos humanos disponíveis neste ambiente devem ser competentes, com educação, treinamento, habilidade e experiência apropriados. A equipe da UDEL-HRI é composta atualmente por sete colaboradores, sendo quatro lactaristas que produzem as dietas e efetuam os registros e três copeiras, que são responsáveis pela entrega e coleta das dietas e higienização dos materiais e insumos da unidade. Dois dos lactaristas foram treinados na UDEL do Hospital do Trabalhador, em Curitiba, tendo, portanto uma base de alta qualidade como referência para o seu trabalho, os outros lactaristas e as copeiras foram treinados por aqueles. Porém não existem registros de treinamentos específicos para os mesmos, exceto algumas demonstrações de produtos no início dos trabalhos neste hospital.

A realização do produto atende as especificações dos mapas de solicitação, sendo a fórmula láctea, a diluição e quantidade descritas nesse documento, portanto quando existem falhas no produto final elas decorrem dos erros de impressão dos mapas e não do bom desempenho dos colaboradores. Também são analisadas amostras bimensais incluindo todos os colaboradores para verificar a diluição e níveis de contaminação das dietas preparadas, sendo a análise realizada pelo laboratório do Estado e quando existem níveis não aceitos de contaminação a revisão do processo junto ao lactarista responsável.

Assim observa-se que os itens relativos ao controle de produção e prestação de serviço estão sendo atendidos nesta unidade, com ressalva somente para a validação do processo que necessita de formas de registro interligadas para um bom resultado.

REQUISITOS E DESCRIÇÃO DA ISO 9001:2008					
REQUISITOS	DESCRIÇÃO	ATENDE	NÃO ATENDE	ATENDE PARCIALMENTE	JUSTIFICATIVA
4	Sistema de gestão da qualidade				
4.1	Requisitos gerais			X	Não está assegurada a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento dos processos;
4.2	Requisitos de documentação		X		Não existe uma documentação do sistema de gestão da qualidade;
4.2.2	Manual da qualidade		X		Não existe um manual da qualidade
4.2.3	Controle de documentos	X			Não existe um controle dos documentos requeridos pelo sistema de gestão da qualidade.
4.2.4	Controle de registros da qualidade		X		Não existe um procedimento documentado estabelecido para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros da qualidade.
5	Responsabilidade da direção				
5.1	Comprometimento da direção		X		Como não existe uma política de qualidade bem definida, também não existe o comprometimento da direção com esse processo.
5.2	Foco no cliente	X			
5.3	Política da qualidade		X		A política de qualidade não está definida
5.4.1	Objetivos da qualidade		X		Objetivos da qualidade não definidos
5.4.2	Planejamento do sistema de gestão da qualidade				Planejamento do sistema de gestão da qualidade não definido
5.5.1	Responsabilidade e autoridade		X		Não definido

5.5.2	Representante da direção		X		Não definido
5.5.3	Comunicação interna		X		Não definido
5.6.2	Entradas para a análise crítica pela direção		X		Não definido
5.6.3	Saídas da análise crítica pela direção		X		Não definido
6	Gestão de recursos				
6.1	Provisão de recursos			X	Busca aumentar a satisfação de clientes mediante o atendimento aos seus requisitos, porém existe a limitação de aquisição por licitação.
6.2.2	Competência, treinamento e conscientização			X	A avaliação da eficácia das ações executadas, bem como a conscientização do pessoal quanto à pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os objetivos da qualidade, são limitadas.
6.3	Infra-estrutura			X	O espaço de trabalho foi mal projetado pelo arquiteto responsável, alguns materiais não tem o nível de qualidade apropriados para os procedimentos
6.4	Ambiente de trabalho			X	Não é o ideal devido as falhas no projeto de construção do local
7	Realização do produto				
7.1	Planejamento da realização do produto	X			
7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto	X			
7.2.2	Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto	X			
7.2.3	Comunicação com o cliente	X			

7.3.1	Planejamento do projeto e desenvolvimento	X			
7.3.2	Entradas de projeto e desenvolvimento	X			
7.3.	Saídas de projeto e desenvolvimento	X			
7.3.4	Análise crítica de projeto e desenvolvimento	X			
7.3.5	Verificação de projeto e desenvolvimento	X			
7.3.6	Validação de projeto e desenvolvimento	X			
7.3.7	Controle de alterações de projeto e desenvolvimento	X			
7.4.1	Processo de aquisição			X	Os seguintes itens nem sempre podem ser aplicados devido aos processos licitatórios de aquisição: a organização deve avaliar e selecionar fornecedores com base na sua capacidade de fornecer produto de acordo com os requisitos da organização. Critérios para seleção, avaliação e reavaliação devem ser estabelecidos.
7.4.2	Informações de aquisição			X	Os itens nem sempre podem ser aplicados devido aos processos licitatórios de aquisição
7.4.2	Verificação do produto adquirido			X	Os itens nem sempre podem ser aplicados devido aos processos licitatórios de aquisição
7.5.1	Controle de produção e prestação de serviço	X			
7.5.2	Validação dos processos de produção e prestação de serviço	X			

7.5.3	Identificação e rastreabilidade	X			
7.5.4	Propriedade do cliente	X			
7.5.5	Preservação do produto	X			
7.6	Controle de equipamento de monitoramento e medição	X			
8	Medição, análise e melhoria				
8.1	Generalidades			X	Existe o monitoramento, medição, análise e melhoria dos processos, porém não existem um sistema de gestão da qualidade
8.2.1	Satisfação dos clientes	X			
8.2.2	Auditoria interna			X	Não existe sistema de gestão da qualidade, porém existem visitas da equipe de Controle de Infecção Hospitalar que verificam o desenvolvimento dos produtos
8.2.3	Monitoramento e medição de processos	X			
8.2.4	Monitoramento e medição de produto	X			
8.3	Controle de produto não-conforme	X			
8.4	Análise de dados		X		Os dados são coletados e existem documentos, porém não são realizadas análises dos mesmos
8.5.1	Melhoria contínua	X			
8.5.2	Ação corretiva	X			
8.5.3	Ação preventiva	X			

4. PROPOSTA

Recomenda-se para adequação da UDEL-HRI a implementação e manutenção de sistema de gestão da qualidade que vise a melhoria contínua de sua eficácia de acordo com a norma, especialmente no que diz respeito à medição e análise do seu processo.

A documentação do processo existente é falha e poderia ser armazenada de forma interligada com todo o processo, a laboração de um sistema para isso é fundamental para o controle de produção desta unidade.

Quanto a falha nos mapas de solicitação é possível que as pessoas que imprimem o mesmo sejam devidamente responsabilizadas pelas informações equivocadas encontradas nestes, pois uma falha de atenção neste momento além dos desperdícios citados pode comprometer a saúde do paciente e sua recuperação.

O treinamento dos funcionários é indispensável para que estes saibam da importância e complexidade do seu trabalho e de que forma ele afeta na recuperação dos pacientes, assim, recomenda-se a realização de treinamentos mais específicos com toda a equipe e o registro dos mesmos.

PLANO DE AÇÃO	
OBJETIVO	Assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento dos processos;
TAREFA	
O QUÊ	Disponibilizar os recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento dos processos;
ONDE	Todos os departamentos envolvidos nos processos do lactário.
PORQUE	Toda implementação de um sistema de gestão da qualidade e sua manutenção dependem da disponibilidade destes recursos e informações.
COMO	01 - Comunicação do projeto de qualidade para o setor. 02 - Trocar informações entre os funcionários e responsáveis pelo projeto. 03 - Disponibilizar recursos e informações para o desenvolvimento do projeto. 04 - Designar responsáveis pelo monitoramento dos processos.
QUEM	Viviane - Nutricionista e Ederson - Analista Sistemas
QUANDO	<div>Data:</div> <div>30/12/2010</div>
QUANTO	R\$ 3.500,00

PLANO DE AÇÃO	
OBJETIVO	Não existe uma documentação do sistema de gestão da qualidade;
TAREFA	
O QUÊ	Implementar um sistema de gestão da qualidade e a documentação exigida pelo mesmo.
ONDE	Todos os departamentos envolvidos nos processos do lactário.
PORQUE	A existência da documentação de um sistema de gestão da qualidade fornece toda base para o mesmo, e para que exista uma documentação é necessário que haja um sistema implementado.
COMO	01 - Elaboração do sistema de gestão da qualidade. 02 - Trocar informações entre os funcionários e responsáveis pelo projeto. 03 - Verificar e implantar os documentos exigidos pelo sistema.
QUEM	Viviane - Nutricionista e Ederson - Analista Sistemas
QUANDO	Data 30/12/2010
QUANTO	R\$ 2.000,00

PLANO DE AÇÃO	
OBJETIVO	Não existe um manual da qualidade
TAREFA	
O QUÊ	Criar um manual da qualidade para subsidiar o sistema de gestão da qualidade.
ONDE	Todos do departamento lactário.
PORQUE	O manual de qualidade irá nortear os processos do lactário, afim de atingir o nível exigido para a certificação.
COMO	01 - Criar um manual da qualidade. 02 - Definir os responsáveis pelo projeto. 03 - Disponibilizar informações para o desenvolvimento do manual.
QUEM	Viviane - Nutricionista / João Paulo - lactarista / Ederson - Analista Sistemas
QUANDO	Data 30/12/2010
QUANTO	R\$ 2.000,00

PLANO DE AÇÃO	
OBJETIVO	Controle de documentos
TAREFA	
O QUÊ	Definir um método de controle de documentos exigidos pelo sistema de gestão da qualidade.
ONDE	Todos do departamento lactário.
PORQUE	O controle de documentos é importante para que os mesmos não sejam extraviados, e sejam armazenados de forma adequada pra consultas necessárias.
COMO	01 -Designar reponsáveis pela elaboração de documetos. 02 - Definir locais de armazenamento adequado para os documentos.
QUEM	Viviane - Nutricionista e Ederson - Analista Sistemas
QUANDO	Data 30/12/2010
QUANTO	R\$ 2.500,00

PLANO DE AÇÃO	
OBJETIVO	Não existe um procedimento documentado estabelecido para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros da qualidade.
TAREFA	
O QUÊ	Implantar um procedimento documentado para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros da qualidade.
ONDE	Todos os departamentos envolvidos nos processos do lactário.
PORQUE	O controle de documentos é importante para que os mesmos não sejam extraviados, e sejam armazenados de forma adequada pra consultas necessárias, além de serem guardados pelo tempo correto.
COMO	01 -Designar reponsáveis pela elaboração de registros da qualidade. 02 -Designar reponsáveis para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros da qualidade. 03 - Definir locais de armazenamento adequado para os registros. pelo monitoramento dos processos.
QUEM	Viviane - Nutricionista e Ederson - Analista Sistemas
QUANDO	<div>Data</div> <div>30/12/2010</div>
QUANTO	R\$ 2.000,00

PLANO DE AÇÃO	
OBJETIVO	Como não existe uma política de qualidade bem definida, também não existe o comprometimento da direção com esse processo.
TAREFA	
O QUÊ	Definir a política de qualidade adequada e comprometer a direção com o processo.
ONDE	Todos os departamentos envolvidos nos processos do lactário e a alta direção.
PORQUE	A implementação de um sistema de gestão da qualidade e sua manutenção dependem da política adequada e do comprometimento da direção.
COMO	01 - Definir uma política de qualidade para o setor. 02 - Trocar informações entre os funcionários, responsáveis e alta direção sobre o projeto. 03 - Designar responsáveis pelo monitoramento dos processos de forma a efetivar o comprometimento de todos os setores envolvidos.
QUEM	Viviane - Nutricionista / João Paulo - lactarista / Ederson - Analista Sistemas / Dr. Luiz - Diretor Geral
QUANDO	<div>Data</div> <div>30/12/2010</div>
QUANTO	R\$ 3.000,00

PLANO DE AÇÃO	
OBJETIVO	Definir a política de qualidade; objetivos da qualidade; planejamento do sistema de gestão da qualidade; responsabilidade e autoridade; representante da direção; comunicação interna; entradas para a análise crítica pela direção; saídas da análise crítica pela direção.
TAREFA	
O QUÊ	Definir a política de qualidade; objetivos da qualidade; planejamento do sistema de gestão da qualidade; responsabilidade e autoridade; representante da direção; comunicação interna; entradas para a análise crítica pela direção; saídas da análise crítica pela direção.
ONDE	Todos os departamentos envolvidos nos processos do lactário e a alta direção.
PORQUE	A implementação de um sistema de gestão da qualidade e sua manutenção dependem da política de qualidade adequada.
COMO	01 - Definir a política de qualidade. 02 - Definir os objetivos da qualidade. 03 - Planejar o sistema de gestão da qualidade. 04 - Definir responsabilidade e autoridade. 05 - Definir um representante da direção. 06 - Elaborar meios de comunicação interna. 07 - Avaliar as entradas e saídas para a análise crítica pela direção.
QUEM	Viviane - Nutricionista / João Paulo - lactarista / Ederson - Analista Sistemas / Dr. Luiz - Diretor Geral
QUANDO	<div>Data</div> <div>30/12/2010</div>
QUANTO	R\$ 3.000,00

5. RESULTADOS ESPERADOS

Com a implementação das recomendações supracitadas espera-se que o sistema de gestão da qualidade da UDEL-HRI torne-se referência para o restante das unidades no Estado, demonstrando que o comprometimento de toda a equipe para o sucesso deste sistema é mais importante do que as dificuldades encontradas na aquisição de recursos públicos.

A aplicação destas recomendações irá otimizar os processos de produção dentro da UDEL-HRI, minimizando os riscos de contaminação de pacientes a partir deste espaço, além de contribuir para a melhoria das condições de trabalho da equipe, em um espaço que é restrito por sua natureza.

CONCLUSÃO

Após revisão bibliográfica, constatou-se que a principal dificuldade na implantação da gestão pela qualidade refere-se ao tempo necessário para a sua concretização. Trata-se de um processo lento, onde a paciência, antes de qualquer outra coisa, deve ser uma constante, tendo em vista que se faz necessário a conscientização e participação de todos que integram a organização, desde o funcionário mais graduado ao mais humilde, para que todos os princípios da qualidade sejam obedecidos e atendidos.

Ficou claro nos textos estudados que o fundamento do enfoque por processo está no gerenciamento da organização de forma linear, onde o conjunto de atividades está inter-relacionado e deve ser analisado desde o início até a sua conclusão, pois o processo atravessa diversos setores da organização e deve ser analisado dessa forma. Se a efetivação de cada processo administrativo depende de várias pessoas de uma organização, conclui-se que a aplicação da metodologia de gerenciamento da rotina, que consiste em sistematizar e verificar os processos torna-se vital, pois é através dela que se evidencia o papel de cada pessoa da organização, quais suas obrigações e responsabilidades, tornando-se, assim, um dos principais meios para se obter os melhores resultados.

Os processos direcionados pelas normas técnicas e regulamentos técnicos são de suma importância para nortear as atividades, assegurando que os serviços atendam uniformemente às exigências, garantindo assim a segurança e qualidade do produto final.

O objetivo deste trabalho foi o de propor diretrizes para a implantação de um sistema de gestão da qualidade com base nas diretrizes da NBR ISO 9001:2008 na Unidade de Dietas Enterais e Lactário do Hospital do Trabalhador, diagnosticando a situação da mesma e mapeando os processos para identificar aqueles que devem ser documentados de forma padronizada, além da implementação de um sistema de gestão da qualidade e os treinamentos necessários para capacitar o pessoal envolvido na implantação do sistema de gestão. O mapeamento dos processos pode ser encontrado no anexo em que aparecem as normas e a rotina de funcionamento do lactário.

Em uma instituição, a qualidade pode ser resultado não apenas de ações que objetivam atender às expectativas dos clientes, mas também de um conjunto de procedimentos, processos, controles e estratégias que proporcionam a efetiva realização do trabalho com excelência de qualidade e eficiência.

Desta forma, ratifica-se a importância na aplicação de controles internos eficientes, tendo em vista que os mesmos representam a garantia de que o conjunto de procedimentos, aplicados aos processos administrativos, sigam integralmente as normas pré-estabelecidas e atinjam o grau de qualidade exigido no atendimento das necessidades dos clientes.

O trabalho mostra que não é possível gerenciar sem controle, que não existe controle sem padronização e que a falta de padronização pode conduzir a variações na produtividade do servidor, na qualidade do serviço, no custo, etc. Falar em padronização é falar do instrumento básico do gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia.

Para a implantação de um sistema baseado na qualidade, o controle também é fundamental assim como o é para todas as demais atividades desenvolvidas em qualquer instituição, pois ele permite a localização das deficiências e sua correção para que não mais ocorram.

REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **ABNT NBR ISO 9001/2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

AGUIAR, S. **Integração das Ferramentas da Qualidade ao PDCA e ao Programa Seis Sigma**. vol. 1. Belo Horizonte: Desenvolvimento Gerencial, 2002.

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução – RDC nº 275, de 21/10/02 - Regulamento técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos**, 2002.

CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-Dia**. 8. ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 2002.

_____. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. Belo Horizonte: Desenvolvimento Gerencial, 1998

_____. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. Rio de Janeiro: Block, 1992.

CARDOSO, J. C. & LUZ, A. R. **Os arquivos e o sistema de gestão da qualidade**. Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.51-64, jan./jun. 2005.

CARNEIRO, O. P. **Recursos e procedimentos inovadores em lactário**. Revista Higiene Alimentar, vol. São Paulo, 1992.

COLENGUI, V. M. **O & M e Qualidade Total: Uma integração perfeita**. 2ª edição. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

CRUZ, T. **Sistemas, Organização & Métodos. Estudo Integrado das Novas Tecnologias da Informação à Gerência do Conteúdo e do Conhecimento**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CURY, A. **Organização e métodos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

FNQ – **Fundação Nacional da Qualidade**. Disponível em: <<http://www.fnq.org.br>>. Acesso em 25 jun. 2010.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. 3. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO GERENCIAL - INDG. **Glossário**. Disponível em: <<http://www.indg.com.br/info/glossario/>>. Acesso em 05 mai. 2007.

JURAN, J. M. **Planejando para a Qualidade**. 2 ed. São Paulo: Livraria Pioneira, 1992.

JURAN, J. M. & GRYNA, F. M. **Controle da Qualidade – Handbook**: Conceitos, Políticas e Filosofia da Qualidade. São Paulo: Makron, MacGraw-Hill, 1991.

MASCHIETTO, L.W. **Procedimentos em relação ao controle higiênico sanitário em lactários**. In: SILVA, E.A.J. Manual de controle higiênico-sanitário em serviços de alimentação. São Paulo: Varela; 2005. p. 378-92.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. Vol. 1 e 2, São Paulo: Atlas, 1999.

MOURA, Luciano Raizer. **Qualidade simplesmente total**: uma abordagem simples e prática da gestão da qualidade. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1997.

OLIVEIRA, D. P. R. **Administração de Processos**: conceitos, metodologia e práticas. São Paulo: Atlas, 2006.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade no Processo**: A qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas, 1995.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

SANTOS, M. I., TONDO, E.C., **Determinação de perigos e pontos críticos de controle para implantação de sistema de análise de perigos e pontos críticos de controle em lactário**. Revista Nutrição Campinas, 13: 211-222, set./dez, 2000

SILVA JR, E. **Manual de Controle higiênico-sanitário em alimentos**. 4ª ed. São Paulo: Varela; 1995.

SENAC. Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. **Guia de elaboração do plano APPCC** – Cozinha Hospitalar e Banco de leite. Rio de Janeiro, 2001

TRIGUEIRO, Fernando G.R. **Qualidade em serviços e atenção ao cliente**. Olinda: Focus Edições. 2001.

VALLS, V. M. **O Enfoque por Processos da NBR ISO 9001 e sua Aplicação nos Serviços de Informação**. Ciência da Informação. Vol. 33, nº 2, 2004.

WANG, J. X. **Engineering Robust Design with Six Sigma**. Upper Saddle River: Prentice Hall, 2005.

ANEXOS

Manual de Normas e Rotinas

UNIDADE DE DIETAS ENTERAIS E LACTÁRIO - UDEL
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA - SND



Elaboração:

Nutricionista Viviane Bogasz

Graduação em Nutrição pela Universidade Federal do Paraná - UFPR

Especialização em Terapia Nutricional com Treinamento em Serviço - Hospital de Clínicas/UFPR

ROTINA DA UNIDADE DE DIETAS ENTERAIS E LACTÁRIO (UDEL)
HOSPITAL REGIONAL INFANTIL DOUTOR WALDEMAR MONASTIER - HRI

06:45 às 07:00 h

- Café da manhã

07:00 às 07:15 h

- Conferir junto com a copeira das enfermarias, UTI Neonatal e UCI, a relação diária de dietas enterais e mamadeiras.
- Pegar os aventais de isolamento e compressas na Central de Material.
- Paramentar-se, vestindo o gorro.
- Fazer a lavagem e anti-sepsia das mãos.
- Colocar máscaras e avental de isolamento.

07:15 às 08:30 h

- Higienizar as bancadas com água e detergente e desinfetar com álcool a 70%.
- Etiquetar as mamadeiras e chucas de chá para os horários do dia, conforme a pasta e/ou relação diária de dietas.
- Passar álcool à 70% na bancada de trabalho.
- Retirar dos armários as latas que serão utilizadas e passar pano com álcool a 70%.
- Retirar dos armários os frascos de água destilada estéril que serão utilizados. Passar álcool a 70% nos frascos.
- Preparo das mamadeiras das 09, 12 horas, inclusive as fórmulas lácteas solicitadas pela UTI Neonatal e pela UCI (Unidade de Cuidados Intermediários).
- Separar as dietas das 09 horas, deixando-as no pass-through ou geladeira, para que sejam entregues nos postos de enfermagem pela copeira de cada setor.
- Armazenar no pass-through as mamadeiras das 12 horas.
- Anotar na planilha de controle: o horário de início, término de preparo e horário de armazenamento das mamadeiras.
- Separar para a higienização os utensílios utilizados no preparo.
- Higienizar as bancadas com álcool a 70%.

08:30 às 09:30 h

- Higienizar as mãos.
- Etiquetar as suplementações enterais via oral para o horário das 10 horas, conforme a pasta e/ou relação diária de dietas
- Separar e deixa-las no pass-through, para que sejam entregues nos postos de enfermagem pela copeira de cada setor.
- Realizar a leitura dos termômetros (9 horas).
- Higienizar as bancadas com álcool à 70%.

09:30 às 10:30 h

- Lavar os utensílios utilizados no preparo
- Higienizar as bancadas com álcool a 70%

10:30 às 11:30 h

- Higienizar as mãos.
- Etiquetar os frascos de sonda.
- Higienizar as mãos.
- Higienizar as bancadas com água e detergente e desinfetar com álcool a 70%.
- Preparar as dietas enterais para o horário das 12 e das 15 horas conforme mapa de dietas enterais
- Separar as dietas das 09 horas, deixando-as no pass-through, para que sejam entregues nos postos de enfermagem pela copeira de cada setor.
- Armazenar no pass-through as dietas das 12 horas
- Anotar na planilha de controle: o horário de início e término de preparo e de armazenamento das dietas enterais.

11:30 às 12:00 h

- Verificar quais os itens de dietas, fórmulas lácteas, leite em pó e farináceos que estão em falta na UDEL e solicitar à secretaria do SND

12:00 às 12:20 h

Almoço

12:20 às 13:00 h

- Pegar junto ao SND a quantidade necessária de insumos.
- Pegar junto ao almoxarifado do SND frascos e equipos para o restante do dia e a manhã do dia seguinte.
- Fazer a limpeza com água e detergente e a desinfecção com álcool a 70% nos insumos e utensílios (conforme rotina para recepção de gêneros para a UDEL).
- Fazer a limpeza conforme a escala.

13:00 às 14:00 h

- Etiquetar as mamadeiras para os horários do dia, conforme a pasta e/ou relação diária de dietas
- Higienizar as bancadas com água e detergente e desinfetar com álcool a 70%.
- Preparo das mamadeiras das 15 e 18 horas, inclusive as fórmulas lácteas solicitadas pela UTI Neonatal e pela UCIN (Unidade de Cuidados Intermediários ao Neonato)
- Separar as mamadeiras das 15 horas, deixando-as no pass-through, para que sejam entregues nos postos de enfermagem pela copeira de cada setor.
- Armazenar no pass-through as mamadeiras das 18 horas
- Anotar na planilha de controle: o horário de início e término de preparo e de armazenamento das mamadeiras.
- Lavar utensílios utilizados para o preparo.
- Higienizar as bancadas com álcool a 70%.

14:00 às 15:00 h

- Higienizar as mãos.
- Etiquetar as suplementações enterais via oral para o horário das 15 horas, conforme a pasta e/ou relação diária de dietas.
- Separar e deixá-las no pass-through, para que sejam entregues nos postos de enfermagem pela copeira de cada setor.
- Higienizar a bancada com álcool a 70%.
- Realizar leitura dos termômetros (15 horas).

15:30 às 17:00 h

- Higienizar as mãos.
- Etiquetar os frascos de sonda.
- Higienizar as bancadas com água e detergente e desinfetar com álcool a 70%.
- Preparar as dietas enterais para o horário das 18 e das 21 horas, conforme mapa de dietas enterais
- Separar as dietas e as mamadeiras das 15 horas, deixando-as no pass-through, para que sejam entregues nos postos de enfermagem pela copeira de cada setor.
- Armazenar no pass-through as dietas das 18 horas.
- Anotar na planilha de controle: o horário de início e término de preparo e de armazenamento das dietas enterais.

17:00 às 18:00 h

- Lavar utensílios utilizados para o preparo.
- Higienizar as bancadas com álcool a 70%.
- Proceder com a limpeza do lactário conforme rotina e escala estabelecida.

18:00 às 19:00 h

- Lavar com água e detergente as cubas plásticas e tampas onde são guardadas as mamadeiras.
- Enxaguar com água quente e passar pano com álcool a 70%.
- Fazer a lavagem e anti-sepsia das mãos.
- Preparar etiquetas para as mamadeiras dos horários da noite.

TROCA DE PLANTÃO**19:00 às 19:30 h**

- Conferir a relação diária de dietas enterais e mamadeiras.
- Paramentar-se, vestindo o gorro.
- Fazer a lavagem e anti-sepsia das mãos
- Colocar máscaras e avental de isolamento

19:30 às 20:30 h

- Etiquetar as mamadeiras para os horários do dia, conforme a pasta e/ou relação diária de dietas.
- Higienizar as bancadas com água e detergente e desinfetar com álcool a 70%.
- Preparo das mamadeiras das 21 e 24 horas, inclusive as fórmulas lácteas solicitadas pela UTI Neonatal e pela UCIN (Unidade de Cuidados Intermediários ao Neonato)
- Armazenar no pass-through as mamadeiras das 21 e 24 horas.
- Anotar na planilha de controle: o horário de início e término de preparo e de armazenamento das mamadeiras.
- Lavar utensílios utilizados para o preparo
- Higienizar as bancadas com álcool a 70%

21:30 às 23:30 h

- Higienizar as mãos
- Etiquetar os frascos de sonda
- Preparar as dietas enterais para o horário das 24 horas e das 03 horas, conforme mapa de dietas enterais
- Armazenar no pass-through as dietas das 03 horas.
- Separar as dietas e as mamadeiras das 24 horas, deixando-as no pass-through, para que sejam entregues nos postos de enfermagem pela copeira de cada setor.
- Anotar na planilha de controle: o horário de início e término de preparo e de armazenamento das dietas enterais.
- Lavar utensílios utilizados para o preparo.
- Higienizar as bancadas com álcool a 70%.
- Armazenar os itens que não serão mais utilizados.
- Realizar a leitura dos termômetros (21 horas).

01:00 às 02:00 h

- Higienizar as bancadas com álcool a 70%.
- Preparo das mamadeiras das 03 e 06 horas e, caso haja prescrições extras de mamadeiras, inclusive as fórmulas lácteas solicitadas pela UTI Neopediátrica e pela UCIN (Unidade de Cuidados Intermediários ao Neonato)
- Armazenar no pass-through as dietas das 03 e 06 horas.
- Separar as mamadeiras das 03 horas, deixando-as no pass-through, para que sejam entregues.
- Anotar na planilha de controle: o horário de início e término de preparo e de armazenamento das mamadeiras.

02:00 às 02:30 h

- Lavar utensílios utilizados para o preparo.
- Higienizar as bancadas com álcool a 70%.

03:30 às 05:00 h

- Higienizar as mãos.
- Etiquetar os frascos de sonda.
- Higienizar as bancadas com água e detergente e desinfectar com álcool a 70%.
- Preparar as dietas enterais para os horários das 06 e 09 horas e, caso haja prescrições extras, conforme mapa de dietas enterais.
- Armazenar no pass-through as dietas das 09 horas.
- Separar as dietas das 03 horas deixando-as no pass-throught para que seja entregues.
- Anotar na planilha de controle: o horário de início e término de preparo e de armazenamento das dietas enterais.
- Realizar a leitura dos termômetros (03 horas).

05:00 às 06:00 h

- Armazenar os insumos que não serão mais utilizados.
- Lavar utensílios utilizados para o preparo.
- Higienizar as bancadas com álcool a 70%.
- Proceder com a limpeza conforme escala e rotina estabelecida.

06:00 às 07:00 h

- Lavar com água e detergente as cubas plásticas e tampas onde são guardadas as mamadeiras.
- Enxaguar com água quente e passar pano com álcool a 70%.
- Fazer a lavagem e anti-sepsia das mãos.
- Preparar etiquetas para as mamadeiras dos horários da manhã.

Observações importantes:

- Após cada preparo das mamadeiras e dietas de sonda, preencher os impressos próprios de controle das quantidades produzidas.
- Preencher a ficha de controle de limpeza e desinfecção da UDEL na pasta.
- Durante o preparo as mamadeiras deverão ficar no máximo por 20 minutos à temperatura ambiente, posteriormente, terão que ser armazenadas sob refrigeração e retiradas da geladeira somente no horário da distribuição.

- A limpeza da UDEL é realizada diariamente pela equipe da higienização, devidamente paramentada, conforme escala de limpeza anexada na parede da UDEL.

ROTINA PARA PARAMENTAÇÃO

PARAMENTAÇÃO:

Envolve a lavagem e desinfecção de mãos e antebraços e vestir o avental de isolamento, gorro e máscara. Deverá ser realizado sempre antes de cada entrada da lactarista na área de preparo.

1. Colocar o gorro.
2. Retirar os anéis, pulseiras e relógios.
3. Iniciar o processo de lavagem das mãos até o cotovelo, com auxílio da escova degermante por 5 minutos, como segue:
 - Deixe as mãos mais elevadas que os cotovelos durante todo o procedimento.
 - Molhe as mãos e os antebraços.
 - Use 1 escova degermante e esfregue-as por aproximadamente 5 minutos, atingindo a palma e dorso das mãos, espaços interdigitais, articulações, polegar, unhas e extremidades dos dedos e punhos.
 - Escove bem as pontas dos dedos. Escove então cada mão por um minuto com muita atenção para a região interdigital (seguir técnica de lavagem das mãos).
 - Descarte a escova e enxágue retirando o sabonete.
 - Enxugue primeiro as mãos e depois o antebraço com papel toalha.
 - Aplicar álcool a 70% nas mãos e deixar secar naturalmente.

A técnica para lavagem e anti-sepsia das mãos acima descrita deve ser realizada no início do turno de trabalho e após 6 horas (após o almoço). As demais lavagens das mãos serão realizadas com água e sabão, conforme e técnica de lavagem básica (descrita em cartaz), seguida de fricção com álcool a 70%.

4. Vestir o avental de isolamento (trocar após o almoço).
5. Colocar a máscara.

Ao sair da área de preparo:

1. Retirar o avental de isolamento e pendurá-lo em cabide próprio dentro da área de paramentação
2. Desprezar a máscara

Onde descartar uniforme usado?

Descartar a roupa no hamper situado no vestiário.

ROTINA PARA RECEPÇÃO DE GÊNEROS PARA A ÁREA DE PREPARO

NORMA GERAL

Todo e qualquer produto e/ou gênero alimentício deve ser higienizado e desinfetado na área de higienização antes de passar para a área de preparo, em horário diferente do horário de preparo.

ROTINA PARA HIGIENIZAÇÃO E DESINFECÇÃO DE GÊNEROS/ UTENSÍLIOS RECEBIDOS PELA UDEL

Agente: Lactarista/ Copeira da Pediatria

1. Latas de leite e/ou farináceos, dietas enterais e envelopes:
 - Higienizá-los com pano e detergente.
 - Passar pano limpo.
 - Proceder a desinfecção com pano umedecido em álcool a 70%, friccionando por 30 segundos.
2. Caixas de leite longa vida:
 - Passar pano limpo.
 - Friccioná-los por 30 segundos com pano umedecido em álcool a 70%.
3. Pacotes de dieta enteral em pó, latas e vidros:
 - Fazer a inspeção visual dos pacotes recebidos, observando se há integridade da embalagem. Caso contrário, comunicar à Nutricionista.
 - Passar pano limpo umedecido.
 - Fazer a desinfecção, friccionando com pano umedecido com álcool a 70%, por 30 segundos.
4. Utensílios utilizados para o preparo:
 - Devem ser lavados manualmente com água quente e detergente, e depois enxaguados.
 - Todos os utensílios devem ser colocados para lavagem na lavadora ultrassônica.

NORMAS GERAIS PARA O PREPARO E ARMAZENAMENTO DAS FÓRMULAS LÁCTEAS

- As fórmulas lácteas deverão ser preparadas sob as mais rigorosas técnicas de assepsia.
- As mamadeiras, bicos e arruelas deverão estar previamente higienizadas, na lavadora ultrassônica.
- No sentido de evitar desperdício de fórmulas após o preparo, fica padronizado o aumento de 10ml ao volume final prescrito.
- A água utilizada para o preparo das mamadeiras será água destilada estéril adquirida junto à farmácia.
- O preparo das fórmulas lácteas será feito em quatro turnos:
 - *Manhã (7:15h às 8:00h)*: para os horários das 09 e 12 horas.
 - *Tarde (13:00h às 14:00h)*: para os horários das 15 e 18 horas.
 - *Noite (19:00 às 20:30 h)*: para os horários das 21 e 24 horas
 - *Noite (01:00 às 02:00h)*: para os horários das 03 e 06 horas.
- O preparo das fórmulas deve seguir a sequência:
 - 1º. Fórmulas em pó, sem adição de açúcar;
 - 2º. Fórmulas em pó, com adição de açúcar;
 - 3º. Fórmulas em pó, com adição de farináceos, que não necessitem de cocção;
- A identificação das mamadeiras deverá conter as seguintes informações: nome do paciente, leito, data e horário de administração, nome da fórmula láctea e nome da manipuladora, validade.
- As mamadeiras extras preparadas para o período noturno deverão ser identificadas com data e nome da fórmula láctea.
- As fórmulas lácteas destinadas a UCIN (Unidade de Cuidados Intermediários ao Neonato), a UTI Pediátrica e UTI Neonatal serão preparadas de acordo com o volume solicitado e envasadas em mamadeiras ou chucas apenas como "meio de transporte", identificados com etiqueta contendo nome da fórmula solicitada, unidade que a solicitou, data, horário, volume solicitado e número do frasco (1 ou 2) e deverão ser armazenadas sob refrigeração até 7° C.
- As latas de leite em pó e farináceos deverão apresentar na tampa: identificação, a data de abertura e a de validade, depois de abertas.
- Durante o preparo as mamadeiras deverão ficar no máximo 20 minutos a temperatura ambiente.
- O tempo máximo de administração das fórmulas lácteas poderá ser de, no máximo, 30 minutos.

ROTINA PARA PREPARO DAS FÓRMULAS LÁCTEAS

Agente: Lactarista

- Etiquetar as mamadeiras limpas e identifica-las com as seguintes informações: nome do paciente, leito, enfermaria, data e hora do preparo, volume, data e horário de administração, nome da fórmula, validade e nome da manipuladora.
- Elaborar a listagem das mamadeiras, buscando sequência das fórmulas iguais, ou seja, mesma fórmula para mais de uma criança.
- Passar álcool a 70% nas bancadas e utensílios, inclusive tesouras e partes dos equipamentos que entrarem em contato com o produto.
- Separar utensílios: jarra, peneiras, funis, talheres e colheres medidas, devidamente esterilizados.
- Passar álcool a 70% nas latas, envelopes, vidros e demais embalagens a serem utilizados.
- Lavar as mãos conforme a técnica de lavagem básica das mãos.
- Farináceos (usando colher medida padrão) nivelados com uso da faca.
- Homogeneizar a solução em jarra identificada.
- Enxaguar os utensílios em água corrente após o preparo de cada tipo de fórmula.
- Envasar as mamadeiras ou os frascos plásticos. Antes de armazenar as mamadeiras fazer a agitação do conteúdo para homogeneização.
- Cuidar para não tocar no bico e na parte interna da mamadeira.
- Armazenar sob refrigeração até 7° C as demais.
- Lavar os utensílios do preparo.
- No sentido de evitar o desperdício de fórmulas após o preparo, fica padronizado o aumento total de 10 ml para o volume final prescrito.

Quando a fórmula for em pó, acondicionados em lata com uso não imediato:

- Ao abrir a lata colocar nome do produto, a data de abertura e validade na lata.
- Porcionar a quantidade solicitada e colocar na jarra. Acrescentar a água estéril sobre o pó.
- Homogeneizar com o auxílio de uma colher, colocando $\frac{1}{4}$ do volume total de água a ser utilizada.
- Completar gradualmente o volume com água estéril na quantidade para o volume total.
- Envasar, observando o volume solicitado. Se necessário, utilizar o funil para auxiliar.
- Tomar cuidado para não tocar na tampa, arruela e na parte interna do bico.
- Agitar constante e vigorosamente a mamadeira até completa diluição da fórmula.

Quando a fórmula for em pó e houver adição de farináceos, açúcar ou outros:

- Ao abrir a lata de fórmula láctea em pó e colocar a data de abertura e validade na lata.
- Porcionar a quantidade solicitada e colocar na jarra.
- Homogeneizar com o auxílio de uma colher, colocando $\frac{1}{4}$ do volume total de água a ser utilizada.
- Completar gradualmente o volume com água estéril na quantidade para o volume total.
- Envasar, observando o volume solicitado. Se houver necessidade, utilizar o funil para auxiliar.
- Colocar na mamadeira a quantidade de farináceo ou outra adição prescrita.
- Tomar cuidado para não tocar na tampa, arruela e na parte interna do bico.
- Agitar constante e vigorosamente a mamadeira até completa diluição da fórmula

DILUIÇÃO DE LEITES INFANTIS

LEITES: *Pré Nan, Nan 1 ou Aptamil 1, Nan 2 ou Aptamil 2, Nestogeno 1 ou Bebelac 1, Nestogeno 2 ou Bebelac 2, Nan Soy ou Aptamil soja e Nan sem Lactose*

DILUIÇÃO NORMAL: 1:30 (1 medida de leite em pó para 30 ml de água fervida)

ÁGUA FERVIDA	QUANTIDADE DE LEITE EM PÓ
30 ml	1 medida rasa
60 ml	2 medidas rasas
90 ml	3 medidas rasas
120 ml	4 medidas rasas
150 ml	5 medidas rasas
180 ml	6 medidas rasas
210 ml	7 medidas rasas
240 ml	8 medidas rasas
270 ml	9 medidas rasas
300 ml	10 medidas rasas

Obs.: Utilizar água estéril em temperatura ambiente, para não destruir os nutrientes.

DILUIÇÃO CONCENTRADA: 1:25 (1 medida de leite em pó para 25 ml de água fervida)

ÁGUA FERVIDA	QUANTIDADE DE LEITE EM PÓ
25 ml	1 medida rasa
50 ml	2 medidas rasas
75 ml	3 medidas rasas
100 ml	4 medidas rasas
125 ml	5 medidas rasas
150 ml	6 medidas rasas
175 ml	7 medidas rasas
200 ml	8 medidas rasas
225 ml	9 medidas rasas
250 ml	10 medidas rasas
275 ml	11 medidas rasas
300 ml	12 medidas rasas

Obs.: Utilizar água estéril em temperatura ambiente, para não destruir os nutrientes.

DILUIÇÃO DO LEITE EM PÓ INTEGRAL A 13%

DILUIÇÃO LEITE EM PÓ INTEGRAL		
ÁGUA ESTÉRIL (ML)	LEITE EM PÓ INTEGRAL	
	GRAMAS (g)	COLHERES MEDIDAS
100	13	3
200	26	6
300	39	8 $\frac{1}{2}$
400	52	11
500	65	14
600	78	17
700	91	20
800	104	22 $\frac{1}{2}$
900	117	25 $\frac{1}{2}$
1000	130	28
1100	143	31
1200	156	34
1300	169	37
1400	182	39 $\frac{1}{2}$
1500	195	42 $\frac{1}{2}$
1600	208	45
1700	221	48
1800	234	51
1900	247	53 $\frac{1}{2}$
2000	260	56 $\frac{1}{2}$
2100	273	59 $\frac{1}{2}$
2200	286	62
2300	299	65
2400	312	68
2500	325	70 $\frac{1}{2}$
2600	338	73 $\frac{1}{2}$
2700	351	76 $\frac{1}{2}$
2800	364	79
2900	377	82
3000	390	85

ROTINA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS MAMADEIRAS (FÓRMULAS LÁCTEAS)

Agente: Copeira da Pediatria

- Registrar a entrega no livro ata específico para o setor.
- Requisitar as mamadeiras relativas ao horário pré-determinado.
- Seguir rotina para aquecimento das mamadeiras em banho-maria ou microondas.
- Distribuí-las de acordo com a identificação e horário, no leito do paciente.
- Comunicar o acompanhante ou enfermagem que está deixando a mamadeira a ser administrada e solicitar assinatura para registro da entrega.
- Recolher as mamadeiras 1 hora após a distribuição e anotar sobra de volumes.

Agente: Durante a noite - Plantonista noturno

- Tirar da geladeira as mamadeiras para o horário e colocá-las para aquecer.
- Registrar a entrega no livro ata específico para o setor.
- Requisitar as mamadeiras relativas ao horário pré-determinado.
- Seguir rotina para aquecimento das mamadeiras em banho-maria ou microondas.
- Distribuí-las de acordo com a identificação e horário, no leito do paciente.
- Comunicar o acompanhante ou enfermagem que está deixando a mamadeira a ser administrada e solicitar assinatura para registro da entrega.
- Recolher as mamadeiras 1 hora após a distribuição e anotar sobra de volumes.

ROTINA PARA HIGIENIZAÇÃO E DESINFECÇÃO DAS MAMADEIRAS, BICOS E ARRUELAS

Agente: Copeira da Pediatria

- Esvaziar as mamadeiras e chucas e enxaguar com água corrente.
- Colocar as mamadeiras, chucas, bicos, arruelas e protetores em solução de detergente com água quente por, pelo menos, 15 minutos.
- Após esta imersão, iniciar o processo de lavagem manual. Lavar as mamadeiras, chucas, arruelas, os protetores e os bicos cuidadosamente pelo avesso, utilizando escova de cerdas duras.
- Enxaguar com água quente corrente, observando visualmente a retirada de todos os resíduos. Caso permaneça resíduo em alguma peça, retornar à etapa anterior.
- Lavar as escovas e pendurá-las.
- Colocá-los na lavadora ultrasônica.
- Ao retirar da lavadora, deixar de molho por 15 minutos em diluição de hipoclorito a 1% (20ml para 1 litro). Enxágua-las.
- Deixá-las secar na posição inversa até escorrer toda a água.
- Quando estiverem completamente secas armazená-las em caixas organizadoras secas, limpas e desinfetadas com álcool a 70%.

NORMAS GERAIS PARA PREPARO DE DIETAS ENTERAIS

- As dietas enterais devem ser preparadas sob as mais rigorosas técnicas de assepsia.
- Devem ser preparadas em horário diferenciado do preparo de mamadeiras, após limpeza e desinfecção de todos os utensílios e bancada de trabalho.
- Os frascos de dieta deverão ser identificados com o nome do paciente, leito, data, horário de administração, volume, nome da fórmula, lote e nome da manipuladora.
- A água utilizada para o preparo das dietas enterais deverá ser água estéril.
- A dieta deverá ser preparada conforme prescrita no mapa de dietas diário, observando-se a seguinte ordem de preparo:
 - 1º. Fórmulas em pó
 - 2º. Fórmulas líquidas
- Horários de preparo:
 - *Manhã (10:30h às 12:00h)*: para os horários das 12 e 15 horas.
 - *Tarde (15:30h às 17:00h)*: para os horários das 18 e 21 horas.
 - *Noite (21:30 às 23:00 h)*: para os horários das 03 e 06 horas
 - *Noite (03:30 às 05:00h)*: para os horários das 06 e 09 horas.

ROTINA PARA PREPARO DAS DIETAS ENTERAIS

Agente: Lactarista

- Identificar os frascos das dietas com as seguintes informações: nome do paciente, leito, data, volume, horário de administração, nome da fórmula, e nome da manipuladora.
- Passar álcool a 70% nas bancadas e utensílios, inclusive tesouras e partes dos equipamentos que entrarem em contato com o produto.
- Separar o material necessário.
- Passar álcool a 70% nas latas, envelopes, vidros e demais embalagens a serem utilizados.

Quando a fórmula for em pó:

- Colocar o conteúdo dos envelopes na jarra e acrescentar a água estéril sobre o pó.
- Homogeneizar com o auxílio de uma colher, colocando $\frac{1}{4}$ do volume total da água a ser utilizada.
- Completar gradualmente o volume com água estéril, na quantidade para o volume total.
- Envasar, observando o volume solicitado. Cuidado para não tocar na tampa e na parte interna do frasco.

Quando a fórmula for líquida:

- Agitar a lata ou frasco original da dieta.
- Transferir o conteúdo diretamente para o frasco de sonda, observando o volume solicitado.
- Fechar a tampa.

Quando a fórmula for em pó, acondicionados em lata com uso não imediato:

- Colocar a data de abertura e validade na lata.
- Porcionar a quantidade solicitada e colocar na jarra.
- Homogeneizar com o auxílio de uma colher, colocando $\frac{1}{4}$ do volume total de água a ser utilizada.
- Completar gradualmente o volume com água estéril na quantidade para o volume total.
- Envasar, observando o volume solicitado.
- Tomar cuidado para não tocar na tampa e na parte interna do frasco.

Quando a fórmula for líquida com adição de complemento - módulo de proteína, fibras, outros.

- Colocar o funil no frasco da dieta;
- Acrescentar o número de medidas do módulo solicitado;
- Colocar aproximadamente 30 ml de água estéril e agitar até homogeneizar;
- Acrescentar a dieta solicitada;
- Completar o volume na quantidade para o volume final

NORMAS PARA ARMAZENAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DAS DIETAS ENTERAIS

- A temperatura do refrigerador deve ser de 2 a 8° C.
- Efetuar o controle de temperatura do pass-throught ou geladeira diariamente, às 09, 15, 21 e 03 horas, registrando as temperaturas: máxima, mínima e de umidade.
- Retirar do refrigerador as dietas enterais, no mínimo 30 e no máximo 60 minutos, antes da administração.
- As dietas serão entregues nos postos de enfermagem pela copeira. Na UTI Geral, a copeira deixará as dietas nos leitos. No período noturno, as entregas serão feitas pelo plantonista do lactário.
- As dietas em pó, após dissolução em água estéril, devem permanecer no máximo 12 horas sob refrigeração após o preparo.
- As dietas líquidas, quando fracionadas nos frascos (sistema aberto) podem permanecer sob refrigeração no máximo por 12 horas.
- As dietas líquidas, depois de abertas, quando mantidas em sua embalagem original e sob refrigeração, poderão ser utilizadas por até 24 horas. Nestes casos, a funcionária da UDEL, deverá registrar a data e o horário de abertura.
- As latas de dietas enterais em pó, depois de abertas, devem ser conservada em local fresco e seco. Devem ser consumidas em até 30 dias.
- As copeiras devem solicitar a assinatura do funcionário da enfermagem responsável pelo recebimento.
- As dietas em sistema aberto que forem encaminhadas para as Unidades de internação e que por qualquer motivo não forem administradas não deverão retornar para UDEL e, portanto não serão utilizadas, independente do horário de saída da UDEL.
- As dietas em sistema fechado que não tenham sido abertas retornarão para UDEL. Deverá ser retirada a embalagem plástica, a identificação, com o cuidado de não tocar na parte interna. Caso isso ocorra proceder à rotina de desinfecção com álcool a 70°C.

TEMPO DE ADMINISTRAÇÃO DA DIETA ENTERAL

- As fórmulas em pó reconstituídas não devem permanecer em temperatura ambiente por mais de 4 horas.
- As fórmulas líquidas em sistema aberto podem ser mantidas em temperatura ambiente por 6 horas.
- As fórmulas líquidas em sistema fechado podem permanecer em temperatura ambiente de 24 a 36 horas. A recomendação do fabricante deve ser considerada.
- Os equipos tem duração de 24h.

COLETA DE AMOSTRA DE DIETAS ENTERAIS E FÓRMULAS LÁCTEAS

1. Identificar o frasco de PROVA e CONTRA-PROVA com etiqueta contendo data, horário de preparo, nome comercial da fórmula, nome da funcionária responsável pela coleta.
2. Proceder a anti-sepsia das mãos.
3. Abrir o frasco sem tocar em suas bordas.
4. Coletar a amostra de dieta enteral (150 ml).
5. Fechar o frasco imediatamente após a coleta.
6. Armazenar sob refrigeração a 4°C.
7. Encaminhar a amostra ao laboratório para análise.

As amostras de dietas enterais e mamadeiras serão coletadas quinzenalmente pela:

- Tarde - as 17:00 horas
2 amostras de dietas enterais.
2 amostras de formulas lácteas.
- Noite - as 02:00 horas
2 amostras de dietas enterais (produtos diferentes dos anteriores)
2 amostras de mamadeiras (diferentes das anteriores).

- O volume de cada amostra sempre será de 150 ml.

As amostras de dietas enterais deverão ser coletadas nos frascos e etiquetadas com os seguintes dados:

Nome do Hospital, nome do produto, nome da funcionária que preparou, hora de preparo e data.

Na amostra de contra prova deve ser registrado também CONTRA PROVA.

As amostras de formulas lácteas deverão ser coletadas nas mamadeiras e etiquetadas com os seguintes dados:

Nome do Hospital, nome da fórmula láctea, nome da funcionária que preparou, hora da coleta e data.

Na amostra de contra prova deve ser registrado também CONTRA PROVA.

Para cada amostra de dieta e de mamadeira, será separada uma amostra de CONTRA PROVA, que permanecerá na geladeira por 72 horas.

PASS THROUGH

LUZ VERMELHA: Indica temperatura crítica. Não deve abrir a porta até que a temperatura se estabilize.

LUZ AZUL: Significa refrigeração em recuperação e permanece aceso até que a temperatura se estabilize.

LUZ VERDE: Permanece sempre aceso.

TERMÔMETRO EXTERNO: Deverá estar em torno de 4° C.

- Nunca abrir a porta dos dois lados ao mesmo tempo.
- Não colocar produtos (mamadeiras) quentes.
- Remover a gaveta de degelo uma vez por semana (sexta-feira).
- Evitar abrir a porta quando a luz vermelha estiver acesa.
- Evitar abrir as portas muitas vezes e nunca as deixar abertas.

O USO DO PASS-THROUGH

Um lado do *pass through* será utilizado para acondicionamento das fórmulas lácteas e o outro lado será utilizado para as fórmulas enterais.

As mamadeiras deverão estar com seus bicos protegidos com o capuz (tampa).

ROTINA PARA LIMPEZA DE GELADEIRAS E CONGELADORES

Agente: Lactarista.

- A geladeira deve ser degelada e limpa quinzenalmente conforme estipulado em escala própria.
- Desligar a geladeira / congelador.
- Retirar os produtos e colocá-los em outra geladeira ou em caixas de isopor.
- Fazer a limpeza interna e externa com água e sabão neutro ou detergente.
- Secar.
- Ligar a geladeira / congelador.
- Recolocar os produtos quando a geladeira atingir a temperatura adequada (até 8° C).
- Registrar no impresso para leitura da temperatura: "Desligada para limpeza".

PLANO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO DA UDEL

Diariamente	Mesas e bancadas <i>Antes e Após iniciar as atividades</i>	Detergente e água Friccionar álcool a 70%
	Pias <i>Antes de iniciar as atividades</i>	Detergente e água Friccionar álcool a 70%
	Banho-Maria <i>Antes de iniciar as atividades</i>	Esgotar a água Pano úmido, detergente e água. Pano úmido, bem torcido. Friccionar álcool a 70%
	Mamadeiras Após o uso	Água e detergente Desinfecção com hipoclorito de sódio a 0,02%, por 15 minutos
	Jarras, Funil, Talheres, Peneiras <i>Após o uso</i>	Água e detergente
	Caixas organizadoras das mamadeiras Antes do uso	Detergente e água Secar Friccionar álcool a 70%
	Caixas organizadoras CME Antes do uso	Friccionar álcool a 70%
	Caixas organizadoras - Entrega de dietas Antes e Após o uso	Detergente e água Desinfecção com hipoclorito de sódio a 0,02%, por 15 minutos Secar
	Caixas organizadoras - Recolhimento das mamadeiras Antes e Após o uso	Detergente e água Secar Friccionar álcool a 70%

Semanalmente	Caixas organizadoras CME	Detergente e água Secar Friccionar álcool a 70%
	Interior dos armários da sala de preparo e sala de lavagem	Detergente e água Secar Friccionar álcool a 70%
Quinzenalmente	Geladeira	Desligar a geladeira e o congelador Limpar com pano úmido, interna e externamente, com água e detergente Pano úmido Secar Friccionar álcool a 70%, <u>apenas externamente</u>

CONTROLE DE ENTRADAS / SAÍDAS E RASTREABILIDADE DE PRODUTOS

Todos os produtos e gêneros alimentícios utilizados na UDEL ao serem recebidos do almoxarifado devem ser registrados na Planilha de ESTOQUE os seguintes dados:

- Nome comercial;
- Data do recebimento;
- Lote e validade;
- Quantidade recebida;

Quando algum produto possuir mais de um lote e validade serão identificados em sua embalagem, bem como na planilha respectiva, os lotes e validades utilizando-se lotes A, B, C,Os lotes devem seguir a seqüência cronológica de validade. Receberá o lote A, aquele com menor prazo de validade, ou seja, aquele que deve sair/ser utilizado por primeiro, e assim sucessivamente.

Quando da utilização do produto com mais de um lote de validade, as lactaristas deverão registrar a letra do lote no impresso diário de saída de leites e dietas enterais. Deste modo, quando do lançamento diário do consumo nas planilhas, é possível realizar a rastreabilidade de cada produto.

Ao final de cada mês serão impressas as planilhas por produto e arquivadas.

Quando da abertura das latas deverá ser registrada a data da abertura e o nome do produto. O prazo de validade será de 30 (trinta) dias da data da abertura, quando deverá ser retirado de uso pela UDEL.

PADRONIZAÇÃO DE COLHERES MEDIDAS

Considerando que as colheres medidas devem ser retiradas das latas para serem esterilizadas, utilizar as colheres originais conforme tabela abaixo:

GRAMAS	COR DA COLHER MEDIDA	PRODUTO(S)
4,3	AZUL	NAN 1 PRO
4,3	BRANCA	NESTOGENO 1
4,47		NAN COMFORT
4,5	AMARELA	NAN HA / NAN SEM LACTOSE
4,5	AMARELA TRANSPARENTE	APTAMIL 1 / BEBELAC 1/
4,5	VERDE	APTAMIL SOJA 1 / BEBELAC 2 / CASEICAL
4,5	VERMELHA	NAN A.R.
4,63		NAN 2 PRO
4,7	AZUL	NESTOGENO 2
5	AZUL TRANSPARENTE	APTAMIL 2 / APTAMIL SOJA 2
5	BRANCA	ALFARÉ / NEOCATE
5	LARANJA	APTAMIL PRÉ / **FIBER MAIS / **STIMULANCE / **RESOURCE PROTEIN
5	VERDE NÃO TRANSPARENTE	NIDEX
5	VERMELHA	NUTILIS / PRÉ-NAN
5		NUTRISON SOYA
7,8	AMARELA GRANDE	NUTREN JUNIOR
8,8		SIMILAC ADVANCED 1

****Os produtos abaixo não vêm com colher medida, utilizar a colher medida com gramagem SEMELHANTE:**

- ★ FIBER MAIS = medida padrão de 4 g
- ★ STIMULANCE = medida padrão de 5 g
- ★ RESOURCE PROTEIN = medida padrão de 3 g